

SMLOUVA O PORTÁLOVÝCH SLUŽBÁCH
uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů
níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

ZÁKAZNÍK :

Správa nemovitosti Hradec Králové, příspěvková organizace

se sídlem Hradec Králové - Pražské Předměstí, Kydlinovská 1521/79, PSČ 50002
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové
pod sp. zn. Pr 51

zastoupené Ing. Jaroslavou Bernhardovou, ředitelkou

IČO: 64811069

osoba oprávněná jednat za zákazníka:

Ing. Jaroslava Bernhardová, mobil: [REDACTED] e-mail: jaroslava.bernhardova@snhk.cze-mail pro portálové služby: info@shhk.cz

(dále jen „zákazník“)

POSKYTOVATEL:

ista Česká republika s.r.o.

se sídlem Jeremiášova 947, 155 00 Praha 5 - Stodůlky

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
43988,

zastoupená paní Mgr. Janou Machkovou, jednatelkou

IČO: 610 56 758 DIČ: CZ61056758,

zastupuje na základě plné moci: [REDACTED] zástupce vedoucího rozúčtovacího oddělení

(dále jen „poskytovatel“ nebo také „ista“)

(společně dále jen „smluvní strany“)

Článek 1 Úvodní ustanovení

Smluvní strany prohlašují, že v objektech zákazníka v tabulce níže (dále také jen „objekt/y zákazníka“) jsou namontovány sběrnice dat a také měřidla s technologií poskytovatele, která umožňují dálkový odečet:

| CODE | Číslo objektu | Ulice | Město |
|----------|---------------|-----------------------------|----------------|
| 50000080 | 50-500-0091 | třída Edvarda Beneše 1747/1 | Hradec Králové |
| 50000080 | 50-500-0092 | Svatojánská 682/2 | Hradec Králové |
| 50000080 | 50-500-0093 | Svatojánská 683/4 | Hradec Králové |
| 50000080 | 50-500-0094 | Milady Horákové 549/53 | Hradec Králové |

Článek 2 Předmět smlouvy

- 2.1 ista se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi portálové služby za účelem měření, odečtů spotřeby tepla, teplé a studené vody a pravidelného informování o spotřebě tepla na vytápění a centralizované poskytování teplé vody v objektech zákazníka (dále také jen „portálové služby“) a zákazník se zavazuje zaplatit za to istě sjednanou cenu. Portálové služby budou zákazníkovi poskytovány prostřednictvím stránek www.ista24.cz (dále jen „webportál“). Poskytování portálových služeb je však podmíněno ověřením funkčnosti datových přenosů.

- 2.2 Portálové služby zahrnují tato plnění:
- dálkové měření spotřeby tepla a / nebo teplé a studené vody;
 - denní / měsíční odečty tepla a / nebo teplé a studené vody;
 - denní / měsíční informace o spotřebě tepla a / nebo teplé a studené vody;
 - generování dokumentu ročního vyúčtování služeb a měsíční informace o spotřebě tepla a / nebo teplé a studené vody
- 2.3 Poskytovatel zřídí na základě této smlouvy zákazníkovi na webportálu vlastní účet a zpřístupní webportál všem uživatelům bytových a nebytových jednotek v objektech zákazníka (dále jen „**koneční uživatelé**“) s tím, že hesla pro každou jednotlivou jednotku je povinen předat zákazník konečným uživatelům sám.
- 2.4 Portálové služby budou pro zákazníka zprovozněny do 30 dnů od provedení ověření funkčnosti datových přenosů, nejpozději však do 60 dnů od uzavření této smlouvy.

Článek 3 Povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen nejpozději do 60 dnů po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami zaslat zákazníkovi přístupová hesla a informační pokyny k webportálu na e-mail zákazníka uvedený v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel přitom bude se zákazníkem komunikovat prostřednictvím e-mailu portal@ista.cz.
- 3.2 Zákazník je povinen chránit přístupová hesla do webportálu před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. Zákazník nesmí webportál užívat způsobem nebo k aktivitám, které jsou nebo by mohly být v rozporu s právními předpisy.
- 3.3 Zákazník prohlašuje, že si je vědom toho, že provoz webportálu může být pro účely vývoje, údržby nebo opravy chyb po nutnou dobu pozastaven. Poskytovatel informuje zákazníka o výpadku portálu podle předchozí věty na svých webových stránkách. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou přerušením, omezením nebo nedostupností webportálu.
- 3.4 S ohledem na poskytování portálových služeb prostřednictvím veřejných komunikačních sítí a telekomunikačních společností neodpovídá poskytovatel zákazníkovi za škodu vzniklou v důsledku zneužití informací, z důvodu chybných procesů, technických závad, poruch systému, protiprávní činnosti či jiných nedostatků a pochybení vzniklých na straně jiných subjektů.
- 3.5 ista neodpovídá zákazníkovi za škodu v případě, že dočasné nebo trvalé porušení její smluvní povinnosti bylo způsobeno mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na její vůli. Za takovou překážku se považují zejména vyšší moc, včetně přírodních událostí, terorismus, války, občanské nepokoje, stávky, výluky, opatření českých i zahraničních státních orgánů a jiné překážky, které nastaly nezávisle na vůli isty a které ista v době vzniku závazku podle této smlouvy nemohla rozumně předvídat.
- 3.6 Zákazník je povinen poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat prostřednictvím e-mailu uvedeného v odst. 3.1 tohoto článku o veškerých poruchách, vadách, nefunkčnostech a výpadcích webportálu, o kterých se dozvěděl.
- 3.7 Trvají-li poruchy, vady, nefunkčnosti nebo výpadky webportálu déle než 7 dní, je ista povinna na základě předchozí písemné výzvy zákazníka zaslané na e-mail portal@ista.cz poskytnout zákazníkovi

informace z portálových služeb podle článku 2 odst. 2.2 této smlouvy (dále jen „informace“). Ve výzvě podle předchozí věty přitom musí být uvedeno, které informace zákazník požaduje a které bytové nebo nebytové jednotky se týkají. ista následně zašle informace na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě o zpracování osobních údajů uzavřené mezi smluvními stranami.

- 3.8 Zákazník je povinen poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat prostřednictvím e-mailu uvedeného v odst. 3.1 tohoto článku o veškerých změnách konečných uživatelů v objektech tak, aby poskytovatel mohl řádně a včas zablokovat účet konečného uživatele, který již jednotku v daném objektu neužívá.
- 3.9 Zákazník prohlašuje, že si je vědom možných důsledků souvisejících s porušením povinností podle odst. 3.8 tohoto článku z hlediska ochrany osobních údajů konečných uživatelů. Zákazník se zavazuje uhradit poskytovateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s neohlášením změn konečných uživatelů (tj. zejména pokuta uložená poskytovateli dozorujícím úřadem) vznikne.

Článek 4 Cena

- 4.1 Zákazník je povinen uhradit poskytovateli za plnění podle této smlouvy tuto cenu:
- | | |
|---|-----------------------|
| a) poplatek za SIM kartu sběrnice Memonie | 492,00 Kč / SIM/ rok |
| b) portálové služby | 9,10 Kč / byt / měsíc |
- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění podle této smlouvy bude fakturována jednou ročně. K ceně smluvního plnění bude za splnění zákonných podmínek připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne vystavení faktury.
- 4.3 V případě prodloužení zákazníka s peněžitým plněním je zákazník povinen zaplatit poskytovateli smluvní úroky z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.4 Smluvní strany jsou oprávněny své vzájemné pohledávky započíst jen, pokud tyto byly potvrzeny pravomocným rozhodnutím soudu nebo pokud jsou nesporné. Postoupení pohledávek bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany je vyloučeno.
- 4.5 Smluvní strany se dohodly, že ista je oprávněná počínaje 01.01. roku následujícího po prvním roce trvání smluvního plnění podle této smlouvy vždy pro každý další kalendářní rok zvýšit ceny o průměrnou roční míru inflace, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok.

Článek 5 Ochrana osobních údajů

- 5.1 Smluvní strany jsou si vědomy, že s plněním poskytovatele podle této smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů konečných uživatelů. Zákazník je správcem osobních údajů konečných uživatelů a poskytovatel je zpracovatelem těchto osobních údajů. Zákazník touto smlouvou pověřuje poskytovatele a uděluje mu pokyn ke zpracování osobních údajů konečných uživatelů (dále také jen „osobní údaje“) v rozsahu a za účelem stanoveném touto smlouvou.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje konečných uživatelů v níže uvedeném rozsahu jen za účelem poskytování smluvního plnění podle této smlouvy:

- a) identifikační údaje (např. jméno a příjmení, IP-adresa přistupujícího počítače)
- b) kontaktní údaje (např. adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa)
- c) údaje ohledně rozúčtování nákladů (např. údaje o odečtech, o spotřebě, o vyúčtování, číslo bytové / nebytové jednotky, podlahová plocha bytové / nebytové jednotky, čísla a počet nainstalovaných přístrojů aj)

5.3 Poskytovatel se zavazuje, že při zpracování osobních údajů bude dodržovat veškeré platné právní předpisy na ochranu osobních údajů, bude postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny zákazníka a jednat v souladu se zájmy zákazníka, poskytovatel není povinen vykonat pokyn zákazníka, který odporuje právním předpisům, je však povinen zákazníka na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu upozornit.

5.4 Zpracování osobních údajů poskytovatelem bude probíhat následujícím způsobem:

- a) manuálně – tj. především nakládání s listinami v rámci sídla poskytovatele a jeho poboček, komunikace se zákazníkem a smluvními partnery poskytovatele,
- b) elektronicky – tj. především databázové zpracování osobních údajů v informačním systému poskytovatele, komunikace se zákazníkem a smluvními partnery poskytovatele.

5.5 Poskytovatel je povinen:

- a) zpracovávat pouze přesné osobní údaje v rozsahu stanoveném touto smlouvou;
- b) zpracovávat osobní údaje v souladu s účelem stanoveném touto smlouvou;
- c) uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování;
- d) zavázat své zaměstnance nebo spolupracovníky, kteří se na zpracování osobních údajů podílejí, k zachování mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů;
- e) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů;
- f) pravidelně školit své zaměstnance nebo spolupracovníky a seznamovat je se všemi povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů na ochranu osobních údajů;
- g) poskytnout zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny veškeré právní povinnosti, a umožnit mu kontrolu těchto povinností;
- h) informovat zákazníka o dotazech konečného uživatele ohledně zpracování osobních údajů, zejména o uplatnění práv na výmaz, zapomenutí nebo omezení zpracování osobních údajů;
- i) informovat zákazníka o bezpečnostních incidentech v souladu s právními předpisy;
- j) postupovat při zpracování osobních údajů v souladu se svými vnitřními předpisy, tyto předpisy pravidelně kontrolovat a aktualizovat;
- k) přijmout veškerá technická a organizační opatření, aby zajistila ochranu osobních údajů před možnými riziky, tato opatření pravidelně kontrolovat a aktualizovat.

5.6 Poskytovatel prohlašuje, že nebude osobní údaje shromažďovat, zpracovávat a využívat neoprávněným způsobem.

5.7 Poskytovatel je oprávněn na základě této smlouvy pověřit dílčím zpracováním osobních údajů dalšího zpracovatele a zákazník s tím výslovně souhlasí. Poskytovatel informuje zákazníka o veškerých zamýšlených změnách týkajících se dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení tím, že uvede aktuální seznam dalších zpracovatelů na svých webových stránkách a bude jej v pravidelných intervalech aktualizovat. Pokud poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem zákazníka provedl určité činnosti zpracování, musí tohoto dalšího zpracovatele smluvně zavázat k plnění povinností k ochraně údajů ve stejném rozsahu, jaké jsou uvedeny v této smlouvě

5.8 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu

trvání smluvních a / nebo zákonných povinností, které z ní vyplývají a / nebo s ní bezprostředně souvisejí (tj. po dobu trvání příslušné promlčecí doby pro případ uplatnění jakýchkoliv nároků smluvních stran z této smlouvy). Po uplynutí této doby je poskytovatel povinen osobní údaje vrátit zákazníkovi nebo je řádně zlikvidovat a jejich likvidaci zákazníkovi doložit.

- 5.9 Zákazník je si vědom své odpovědnosti za zpracování osobních údajů a zavazuje se:
- informovat konečné uživatele o zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na webové stránce poskytovatele.
 - bez zbytečného odkladu poskytovatele písemně informovat o jakémkoliv omezení ohledně zpracování osobních údajů podle této smlouvy;
 - poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost pro plnění právních povinností v souvislosti se zpracováním osobních údajů (např. pro ohlášení porušení zabezpečení osobních údajů aj.);
 - bez zbytečného odkladu poskytovatele písemně informovat o uplatnění práv ze strany konečného uživatele (tj. o uplatnění práva na přístup k osobním údajům, na opravu osobních údajů, výmaz osobních údajů, omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů a podání stížnosti napadající zpracování osobních údajů).
- 5.10 Zákazník je povinen poskytovatele bezprostředně informovat o zahájené kontrole ze strany dozorového orgánu nebo o jiných opatření ze strany orgánů státní správy. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat.

Článek 6

Doba a trvání smlouvy

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2 Tato smlouva může být vypovězena kteroukoli ze smluvních stran kdykoliv s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.3 Nebude-li na základě provedeného ověření funkčnosti datových přenosů možné portálové služby zprovoznit, jsou smluvní strany oprávněny od této smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, tímto okamžikem smlouva zaniká.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

- 7.1 Dnem zahájení smluvního plnění podle této smlouvy se ruší a touto smlouvou nahrazují veškeré dosavadní smluvní ujednání mezi smluvními stranami, jejichž předmětem byly portálové služby.
- 7.2 Smluvní strany prohlašují, že se nikdo z nich necítí být a nepovažuje se za slabší smluvní stranu v porovnání s druhou smluvní stranou, že měly dostatečnou možnost seznámit se s obsahem této smlouvy a porozuměly jí.
- 7.3 Jakékoli změny této smlouvy jsou možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.4 Tato smlouva a právní vztahy z ní vzniklé a s ní související se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany však výslovně

vylučují použití ustanovení § 558 odst. 2, § 1726, § 1728 odst. 1, § 1729, § 1740 odst. 3 a § 1757 odst. 2 a 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

- 7.5 V případě, že je nebo se stane některé z ustanovení této smlouvy neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ujednání. Smluvní strany jsou si povinny poskytnout si vzájemnou součinnost pro to, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým ustanovením platným, účinným a vykonatelným, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To samé platí i pro případ smluvní mezery.
- 7.6 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla zveřejněna v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti prostřednictvím dálkového přístupu v Registru smluv.
- 7.7 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek vyjma zveřejnění Článku 4 Cena.
- 7.8 Smlouva bude zveřejněna v Registru smluv zákazníkem.
- 7.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu všemi smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru.
- 7.10 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 7.11 Smlouva byla schválena dne 6. 11. 2023 na poradě vedení zákazníka

V HK dne 6. 11. 2023

22. 11. 2023
V Praze dne.....

SPRÁVA NEMOVITOSTÍ

.....
Zákazník

ista Česká republika s.r.o.
Jeremiášova 947, 155 00 Praha 5
(IČ) 61056758
Tel.: +420 296 337 511
email: ista@ista.cz

.....
ista Česká republika s.r.o.
Eva Nedvěďová, zástupce vedoucí rozúčtovacího oddělení

PLNÁ MOC

Společnost
ista Česká republika s.r.o.
se sídlem Praha 5 - Stodůlky, Jeremiášova 947, PSČ 155 00
IČO: 610 56 758

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 43988
zastoupena paní Mgr. Janou Machkovou, jednatelkou
(dále jen „společnost“)

tímto zmocňuje

paní [REDAKCE]
zaměstnankyni společnosti v oddělení rozúčtování
narozenou dne [REDAKCE]

ke všem právním jednáním směřujícím k uzavření níže uvedených smluv mezi společností a jejími zákazníky, jakož i k podpisu těchto smluv za společnost a jejich dodatků a k veškerým souvisejícím úkonům:

- dohoda o portálových službách a / nebo
- rámcová smlouva, jejíž nedílnou součástí tvoří níže uvedené vybrané dílčí smlouvy:
 - o smlouva o rozúčtování nákladů na teplo a vodu,
 - o smlouva o rozúčtování ostatních domovních nákladů,
 - o smlouva o zpracování osobních údajů,
 - o smlouva o elektronické výměně dat,
 - o
- objednávka služeb:
 - o o rozúčtování nákladů na teplo a vodu,
 - o o předání spotřeb TV,
 - o o rozúčtování ostatních domovních nákladů,
 - o o zpracování osobních údajů,
 - o o elektronické výměně dat
 - o o odečtech bytových přístrojů

Tato plná moc se uděluje na dobu od 01.06.2023 do 31.12.2024.

V Praze, dne 18.05.2023

Plnou moc přijímám.

V Praze, dne 23.05.2023

ista Česká republika s.r.o.
Jana Machková



ista Česká republika je aktivním členem těchto sdružení

Jeremiášova 947
155 00 Praha 5
tel.: +420 296 337 511
fax: +420 296 337 599
GSM: +420 724 033 103

e-mail: ista@ista.cz
ista Česká republika s.r.o. vedená u
Městského soudu v Praze
oddíl C, vložka 43988
www.ista.cz

IČO: 610 56 758
DIČ: CZ 61056758
číslo účtu: 492513004/2700
UniCredit Bank Czech Republic, a.s.